

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan metode dalam suatu informasi di setiap kegiatan perusahaan menjadi sebuah tolok ukur menentukan keberhasilan kegiatan atau program pada perusahaan tersebut. Jika diamati hampir seluruh perusahaan di sektor bisnis menjalankan kegiatan atau program bisnisnya dengan menggunakan teknologi sistem informasi yang sudah canggih dan modern. Tidak berhenti disitu saja, perusahaan juga selalu membuat bermacam strategi untuk mengembangkan sistem informasi dengan berkaca pada teknologi terbaru yang sudah *update* (Hasibuan, 2011)

Hartono (2013) menyatakan bahwa meng*update* sistem informasi dengan teknologi yang baru sangat perlu, sebab dengan begitu perusahaan bisa mengikuti digitalisasi dengan menyesuaikan pola kerja yang modern. Perusahaan yang berjalan pada sebuah bidang jasa pelayanan tentunya membutuhkan sarana teknologi informasi yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan ke karyawan dan konsumennya. Pelayanan optimal sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentunya dapat memberikan kesan tersendiri oleh masyarakat. Suatu sistem informasi dibutuhkan oleh setiap perusahaan baik perseroan atau pun non perseroan untuk menjalankan aktivitas atau program yang dibuat agar lebih teratur dan terarah serta lebih efisien. Kemajuan teknologi ditandai dengan teknologi komputer yang lebih canggih. Kemajuan teknologi komputer sebagai pendukung proses data dan informasi telah menjadi kebutuhan pokok dari sebuah perusahaan. Adanya

komputer menjadi sistem yang berguna untuk mengolah data yang mencakup semua jenis bidang dalam suatu perusahaan. Dengan begitu perusahaan dapat merencanakan berbagai jenis bidang yang penting guna untuk kesuksesan dalam suatu kegiatan perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan itu sendiri.

Kotler dan Keller (2015) sistem informasi merupakan bagian yang saling berhubungan dari *human*, atribut, proses membagi, mengevaluasi, menganalisis dan menyalurkan informasi yang berguna, serta waktu yang tepat dan teliti dalam mengambil keputusan pemasaran dalam meningkatkan pelaksanaan, perencanaan dan pengaturan suatu pemasaran. Prosedur tersebut juga dapat dilihat dari pelaksanaan dalam BPJS.

Teknologi digitalisasi mengubah sistem informasi menjadi lebih canggih. Hal tersebut dibuktikan dari adanya perkembangan sistem informasi dapat memberikan banyak kemudahan di berbagai aspek menurut Sunyoto (2014) merupakan digitalisasi sistem informasi menjadikan peranan yang cukup penting dalam segala kegiatan baik perseorangan maupun kelompok. Sistem informasi pada komputer dijadikan sebagai alat pengelola data yang rumit maupun tidak dalam sebuah perusahaan. Semua informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan haruslah tepat, lengkap dan teratur diterima oleh sebuah perusahaan. Dan juga sistem informasi tersebut dapat menunjang suatu kegiatan perusahaan seperti pengumpulan, pengolahan, penggunaan dan penyampaiannya. Sistem tersebut dalam dunia pemasaran yang dikenal dengan sistem informasi pemasaran.

Sistem informasi memiliki peranan yang berpengaruh, apalagi pada

zaman globalisasi seperti saat ini. Hal tersebut dibutuhkan organisasi karena disebabkan oleh tingkat persaingan yang tinggi, produk yang bervariasi, serta penemuan teknologi informasi. Dan adanya perkembangan teknologi komputer merupakan alat untuk mengolah data menjadi informasi, maka kegiatan pekerjaan informasi yang sulit dalam organisasi banyak mengalami perubahan menurut Kotler dan Keller (2015) agar data yang dibutuhkan tepat, lengkap dan teratur diterima oleh instansi, sistem perlu diatur dalam hal pengolahan, penyampaian dan pengumpulan bagi pemakainya.

Dengan adanya sistem informasi pemasaran, informasi tersebut dapat berguna oleh manajer dalam pengambilan keputusan. Di dalam sistem perbankan dibutuhkan pemasaran yang optimal dan mengarah untuk masa depan perusahaan. Hal yang dimaksud bahwa perbankan mampu meningkatkan produk dan mengubah strategi, serta mengantisipasi berbagai jenis keadaan yang dijalankan perusahaan tersebut. Kondisinya seperti efektivitas pemberian pinjaman yang dapat meningkatkan perusahaan dan tidak akan mengalami kemunduran, sehingga hal tersebut dapat menunjang keberhasilan suatu perkoperasian. Oleh sebab itu, perusahaan harus mampu mengantisipasi berbagai macam kekurangan yang menjadikan perusahaan tersebut lebih efektif dalam menjalankan kegiatan-kegiatannya (Hasibuan, 2011)

Karena sangat bergunanya suatu sistem informasi pemasaran, maka perlu peningkatan nilai dalam *human resource* yang memiliki keterampilan pada masing-masing bidang. Suatu teknologi informasi dapat menunjang dalam perangkat teknologi informasi yang maju. Dan bertujuan untuk meningkatkan mutu dari informasi yang dihasilkan. Hal tersebut berguna untuk berbagai pihak

yang menggunakan informasi dalam manajemen dan pengambilan keputusan suatu organisasi perusahaan (Sunyoto, 2014)

Pada bagian ini peneliti diberi kesempatan melaksanakan program magang pada perusahaan BPJS khususnya di bidang ketenagakerjaan, dimana BPJS ketenagakerjaan ini memberikan pelayanan kesehatan kepada tenaga kerja yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan milik pemerintah. BPJS ketenagakerjaan memiliki misi untuk perlindungan kesehatan untuk tenaga kerja dan mitra terpercaya bagi tenaga kerja, negara dan pengusaha. BPJS ketenagakerjaan adalah suatu badan milik pemerintah yang membantu masyarakat dalam hal perlindungan kesehatan yang layak untuk keluarga dan tenaga kerja. Adapun program jaminan sosial BPJS ketenagakerjaan seperti dijelaskan pasal 46 tahun 2015 yaitu jaminan sosial kecelakaan kerja, jaminan sosial kematian, jaminan sosial pensiun dan jaminan sosial hari tua (BPJS Ketenagakerjaan, 2017)

Dewasa ini tercatat semakin tingginya kebutuhan pelayanan kesehatan yang diinginkan oleh masyarakat Padang, maka BPJS adalah suatu bentuk institusi hukum di bentuk supaya mengadakan metode tanggungan sosial yang merupakan suatu perlindungan masyarakat yang memberikan jaminan untuk semua rakyat supaya dapat memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dengan patut menurut UU No.24 tahun 2011. Pentingnya jaminan sosial tersebut dirasakan dapat membantu meminimalisir pengeluaran masyarakat akan kebutuhan dana kesehatan. Sehingga semakin hari makin banyak masyarakat yang datang untuk bergabung menjadi peserta jaminan sosial (Harian Haluan, 2017)

Fenomena yang terjadi pada saat ini, antrian yang lama untuk mengajukan klaim untuk jaminan hari tua bagi peserta BPJS ketenagakerjaan pada berbagai daerah di Indonesia. Sebut saja seperti cabang BPJS ketenagakerjaan yang berada di provinsi Sumatra Barat Padang. Peserta BPJS ketenagakerjaan harus rela mengantri dari pukul 06.00 pagi datang lebih pagi dari waktu operasional kantor. Sebagai langkah yang memang harus dilakukan mengingat banyaknya tenaga kerja lain yang akan mengajukan klaim jaminan hari tua pada hari yang sama. Hal ini berdampak kepada masyarakat yang beramai-ramai menuju kantor BPJS ketenagakerjaan. Melihat fenomena masyarakat yang sadar akan pentingnya kesehatan dan hari tua dengan kejadian tersebut peneliti tertarik pada topik permasalahan sistem informasi yang harus bisa mengikuti program peningkatan pelayanan, terutama dalam proses pengajuan klaim yang dapat berjalan efektif (Harian Haluan, 2017)

Seiring semakin banyaknya peminat masyarakat dalam keanggotaan BPJS ketenagakerjaan ini, sekarang masyarakat dapat menikmati pelayanan yang prima dengan menggunakan layanan dalam bentuk aplikasi. *E-klaim* BPJS ialah suatu bentuk aplikasi yang dirancang sebagai pengajuan permohonan untuk klaim. Dalam *e-klaim* BPJS ini diperuntukkan untuk tenaga kerja yang sudah terdaftar sebagai anggota BPJS ketenagakerjaan. *E-klaim* merupakan fitur elektronik yang memungkinkan tenaga kerja untuk dapat mengajukan proses klaim jaminan hari tua tanpa harus mengantri di kantor BPJS ketenagakerjaan. Layanan *e-klaim* ini merupakan layanan yang tidak hanya memberikan ruang, namun juga waktu yang lebih luas bagi tenaga kerja dan juga bagi pesesrta BPJS ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan, 2017)

Hartono (2013) menyatakan bahwa dengan berbasis teknologi informatika memungkinkan BPJS ketenagakerjaan bisa melakukan manajemen bisnisnya dengan sistem *online* pada semua cabang seperti standar perbankan. Dengan itu dapat menggunakan sistem informasi pemasaran yang efisien dan efektif, yang diperlukan dalam pengaturan, perencanaan serta penilaian terhadap keinginan dan nilai dalam suatu organisasi perusahaan, sayangnya masyarakat Padang kurang mendapatkan pemahaman tentang sistem informasi tentang layanan *online*. Serta kecenderungan peserta memilih klaim secara manual yang datang langsung ke kantor. Sehingga diperlukan pembuatan suatu sistem informasi pemasaran yaitu layanan *e-klaim* dalam fasilitas kesehatan BPJS cabang Padang, guna sebagai solusi dalam membantu masyarakat untuk mencari fasilitas *klaim* jaminan hari tua.

Dari kondisi di atas penulis tertarik mengetahui bagaimanakah penerapan sistem informasi pemasaran pada *e-klaim* jaminan hari tua yang dijalankan oleh BPJS ketenagakerjaan untuk melakukan kegiatan bisnis. Dengan hal tersebut penulis memilih judul laporan "Penerapan Sistem Informasi Pemasaran pada *E-Klaim* Jaminan Hari Tua peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang".

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dimaksud sebagai pedoman untuk melaksanakan secara tepat dengan pedoman seperti yang telah ditetapkan, maka yang menjadi suatu persoalan yang hendak diulas untuk tugas akhir ini ialah: Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Pemasaran pada *E-Klaim* Jaminan Hari Tua peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?

### 1.3 Tujuan Magang

Penulis bertujuan melaksanakan kegiatan magang ini adalah untuk memahami penerapan sistem informasi pemasaran pada *e-klaim* jaminan hari tua peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat magang yang di dapatkan terdiri dari dua, yaitu manfaat praktis dan juga manfaat akademis berikut penjelasannya:

#### a) Manfaat Praktis

Sebagai suatu evaluasi kelebihan dan kekurangan proses pelaksanaan sistem informasi pemasaran pada *e-klaim* jaminan hari tua peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Padang.

#### b) Manfaat Akademis

Dari pembahasan ini diharapkan bisa sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan pada sistem informasi pemasaran dan juga dapat menjadi tambahan wawasan dari *e-klaim* jaminan hari tua peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Padang. Supaya hasil studi penulis boleh digunakan untuk referensi penelitian selanjutnya dalam menyelesaikan kasus serupa.

### 1.5 Lokasi dan Tanggal Magang

Pada kegiatan magang ini akan dijalankan di instansi BPJS ketenagakerjaan cabang Padang, yang beralamat di Jl. Veteran No.47A, Purus,

Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang dilaksanakan dari tanggal 17 Juni 2019 s/d 09 Agustus 2019 (40 hari).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Supaya dapat lebih memahami, maka harus adanya sistematika penulisan untuk penyusunan tugas akhir antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mengupas dalam hal latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat bagi pembaca, manfaat bagi perusahaan, serta lokasi, waktu magang dan pengaturan pencatatan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian bab landasan teori ini untuk mengetahui tujuan dasar pada penelitian yang meliputi penafsiran sistem pada informasi pemasaran.

### **BAB III SKETSA UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bagian bab ini menguraikan sketsa umum BPJS ketenagakerjaan cabang Padang, tatanan organisasi perusahaan, visi misi perusahaan dan ruang lingkup kegiatan pada BPJS ketenagakerjaan cabang Padang.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil kegiatan yang telah dilakukan selama magang dan menjelaskan tentang aktivitas sistem informasi pemasaran pada BPJS ketenagakerjaan cabang Padang.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian bab penutup meliputi kesimpulan dan juga saran untuk

seluruh pembahasan yang saling berhubungan, berdasarkan pengamatan penulis selama proses magang yang dilanjutkan pada bagian akhir penelitian yaitu daftar rujukan.

